# GUION COMPLETO PARA VIDEO DE YOUTUBE

*APARICIÓN EN CÁMARA (INTRODUCCIÓN)*

**Hola, mi nombre ES EDGAR JESUS VALDIVIA BURGARA Soy estudiante de la Licenciatura en Derecho EN UNADM y en este video elaborado para la materia de Derecho Financiero y Bancario explicaré los mecanismos de protección y defensa que tienen los usuarios de servicios financieros ante la CONDUSEF.**

**Les explicaré el procedimiento paso a paso para que cualquier persona pueda comprender cómo funcionan estos mecanismos de defensa. Además, podrás identificar si tu problema es reclamable, conocer dónde iniciar tu trámite, qué**

**documentación necesitas presentar y qué puedes esperar durante cada etapa del procedimiento.**

**También abordaremos temas fundamentales como las reclamaciones, la conciliación, el dictamen técnico y el arbitraje, todo esto con el propósito de que cualquier usuario pueda entender de manera clara y sencilla cómo proteger sus derechos frente a una institución financiera.**

---

*APARICIÓN EN CÁMARA / VISITA A CONDUSEF*

**Con el propósito de obtener información de primera mano para la elaboración de este trabajo, acudí PERSONALMENTE a las oficinas de la CONDUSEF aquí en Tepic, Nayarit.** UBICADA SOBRE LA CALLE SAN LUIS ENTRE JUAREZ Y MIN1ÑON NUMERO 136 COLONIA CENTRO

Durante mi visita recibí material informativo institucional, entre ellos esta revista, la cual contiene información relacionada con los derechos de los usuarios y los servicios que ofrece la CONDUSEF.

SIN EMBARGO EL PERSONAL DE AHI me indicó que gran parte de la información sobre procedimientos, requisitos y mecanismos de atención se encuentra disponible a través de los medios oficiales de la institución, especialmente en su portal electrónico.

Por ello, la información presentada en este video se encuentra basada tanto en fuentes jurídicas como en información oficial proporcionada por la propia institución.

---

*(VOZ EN OFF)*

## ¿QUÉ ES LA CONDUSEF?

CONDUSEF es una institución pública cuya función principal es proteger y defender los derechos de los usuarios de servicios financieros.

Esto significa que ayuda a las personas cuando tienen algún problema con bancos, aseguradoras, instituciones de crédito, sociedades financieras o cualquier otra entidad que ofrezca servicios financieros.

Su objetivo principal es promover relaciones justas entre usuarios e instituciones financieras, brindando orientación, asesoría y mecanismos para resolver conflictos.

---

*APARICIÓN EN CÁMARA #2*

**Ahora bien, la pregunta más importante es: ¿En qué casos una persona puede acudir a la CONDUSEF?**

**Y La respuesta es MUY sencilla: cuando existe un conflicto relacionado con un producto o servicio financiero.**

**Por ejemplo, si aparece un cargo que no reconocemos en nuestraS tarjetaS BANCARIAS, si nos cobran una comisión que consideramos indebida, si existe un problema con un seguro o si consideramos que una institución financiera incumplió lo pactado en un contrato.**

*(VOZ EN OFF)*

# RECLAMACIONES ANTE LA CONDUSEF

Las reclamaciones representan el primer paso para que la CONDUSEF conozca un problema. Cualquier persona física o moral que utilice servicios financieros puede presentar una reclamación.

Generalmente se requiere presentar:

Identificación oficial.
Contrato o estado de cuenta.
Comprobantes relacionados con el problema.
Evidencia documental.
Descripción clara de los hechos.

Las reclamaciones pueden realizarse de manera presencial, mediante plataformas electrónicas o por los medios de atención habilitados por la institución. Es importante reunir la mayor cantidad posible de documentos, ya que estos servirán para analizar el caso y determinar la situación planteada por el usuario.

---

*APARICIÓN EN CÁMARA #3*

**Una vez presentada la reclamación, muchas personas creen que inmediatamente se inicia un juicio.**

**Sin embargo, eso no VA ocurrIR ASI. La principal función de la CONDUSEF es buscar soluciones mediante mecanismos alternativos que permitan resolver el conflicto de forma más rápida y sencilla.**

**El primero de estos mecanismos es la conciliación.**

---

*(VOZ EN OFF)*

## PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN

La conciliación es un procedimiento mediante el cual la CONDUSEF actúa como intermediaria entre el usuario y la institución financiera. Su finalidad consiste en ayudar a las partes a encontrar una solución voluntaria al conflicto.

El procedimiento generalmente sigue las siguientes etapas:

Primero, el usuario presenta su reclamación.

Posteriormente, la CONDUSEF analiza la información presentada.

Después se cita tanto al usuario como a la institución financiera para participar en una audiencia de conciliación.

Durante esta audiencia ambas partes exponen sus argumentos y se busca alcanzar un acuerdo satisfactorio.

Si se logra una solución, se formaliza mediante un convenio.

Este convenio genera obligaciones para las partes y pone fin al conflicto. Sin embargo, si no existe acuerdo, el procedimiento puede continuar mediante otros mecanismos de solución.

---

*APARICIÓN EN CÁMARA #4*

**La conciliación es uno de los mecanismos más utilizados porque permite resolver muchos conflictos sin necesidad de acudir a tribunales. Pero es importante comprender que la conciliación y el arbitraje no son lo mismo.**

---

*(VOZ EN OFF)*

## DIFERENCIA ENTRE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

En la conciliación, las partes buscan alcanzar un acuerdo por voluntad propia. La CONDUSEF únicamente interviene como facilitadora del diálogo. En cambio, en el arbitraje, las partes aceptan que una tercera persona especializada analice el caso y tome una decisión. Por esta razón, la conciliación busca acuerdos, mientras que el arbitraje busca una resolución.

---

*(VOZ EN OFF)*

## DICTAMEN TÉCNICO

Cuando durante el procedimiento resulta necesario analizar aspectos especializados relacionados con el conflicto, la CONDUSEF puede emitir un dictamen técnico.El dictamen técnico es una opinión especializada elaborada por expertos.

Para su elaboración se revisan contratos, operaciones financieras, documentación aportada por las partes y actuaciones de la institución financiera involucrada.

Su finalidad es aportar elementos técnicos que ayuden a comprender mejor el caso. Sin embargo, es importante señalar que el dictamen técnico no constituye una sentencia ni sustituye una resolución judicial. Se trata SOLAMNTE de una opinión especializada que puede servir como elemento de apoyo para la solución del conflicto.

---

# PROCEDIMIENTO ARBITRAL

Cuando la conciliación no logra resolver el conflicto, existe la posibilidad de recurrir al arbitraje. El arbitraje es un procedimiento alternativo mediante el cual ambas partes aceptan voluntariamente someterse a la decisión de un árbitro.

Una de sus principales características es precisamente la voluntariedad. Ninguna de las partes puede ser obligada a participar.

Durante este procedimiento se analizan pruebas, documentos y argumentos de ambas partes. Posteriormente el árbitro emite una resolución denominada laudo arbitral.

El laudo constituye la decisión final sobre la controversia y debe ser cumplido por quienes aceptaron participar en el procedimiento.

Por ello, el arbitraje representa una alternativa especializada para resolver conflictos sin necesidad de acudir a un juicio tradicional.

---

## *APARICIÓN EN CÁMARA (CONCLUSIÓN)*

**Como hemos observado a lo largo de este video, la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros es fundamental para garantizar relaciones justas y transparentes entre las instituciones financieras y sus clientes.**

**Los procedimientos de reclamación, conciliación, dictamen técnico y arbitraje constituyen herramientas que permiten resolver conflictos de manera accesible, especializada y, en muchos casos, sin necesidad de acudir directamente a los tribunales.ESTOS mecanismos SON útiles para proteger los derechos de los usuarios y favorecer soluciones más rápidas y eficientes.**

**ES POR ESTO QUE, informarTE y conocer estos mecanismos TE AYUDARA a la protección de TU patrimonio, al ejercicio de TUS derechos COMO usuario y a fortalecER la confianza en el sistema financiero mexicano. Muchas gracias .**